



IES SAN MARCOS

**MÓDULO: Presentación y venta de productos de
panadería y pastelería (PSV).**

1º CFGM Panadería, Repostería y Confitería.

CURSO: 2020/21.

DATOS CICLO Y MÓDULO

IDENTIFICACIÓN DEL CICLO

1º CFGM PANADERÍA, REPOSTERÍA Y CONFITERÍA (LOE).

REAL DECRETO 1399/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en panadería, repostería y confitería y se fijan sus enseñanzas mínimas.

ORDEN ESD/3389/2008, de 3 de noviembre, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Panadería, Repostería y Confitería.

Concreción Canaria del currículo en lo referente a la distribución horaria del ciclo formativo de Grado Medio Panadería, Repostería y Confitería.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Industrias Alimentarias

Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional normalizada de la Educación).

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.

Módulo: Presentación y venta de productos de panadería y pastelería (PSV).

Código:0032

Duración: 64 horas (2 horas semanales).

Unidades de competencia incluidas en el título:

- a) Panadería y Bollería INA015_2 (RD 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia
 - UC0034_2: Realizar y/ o dirigir las operaciones de elaboración de masas de panadería y bollería.
 - UC0035_2: Confeccionar y/ o conducir las elaboraciones complementarias, composición, decoración y envasado de los productos de panadería y bollería.
 - UC0036_2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria panadera.
- b) Pastelería y Confitería INA107_2 (RD 1087/2005, de 16 de septiembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0305_2: Controlar el aprovisionamiento, el almacenamiento y la expedición de las materias primas y auxiliares y de los productos terminados y preparar los equipos y el utillaje a utilizar en los procesos de elaboración.
 - UC0306_2: Realizar y/ o controlar las operaciones de elaboración de masas, pastas y productos básicos de múltiples aplicaciones para pastelería-repostería.
 - UC0307_2: Realizar y/ o controlar las operaciones de elaboración de productos de confitería, chocolatería, galletería y otras elaboraciones.
 - UC0308_2: Realizar el acabado y decoración de los productos de pastelería y confitería.
 - UC0309_2: Realizar el envasado y la presentación de los productos de pastelería y confitería.
 - UC0310_2: Aplicar la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en la industria alimentaria.
- c) Repostería HOT223_2 (RD 1228/2006, de 27 de octubre), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0709_2: Definir ofertas sencillas de repostería, realizar el aprovisionamiento interno y controlar consumos.
 - UC0306_2: Realizar y/ o controlar las operaciones de elaboración de masas, pastas y productos básicos de múltiples aplicaciones para pastelería-repostería.
 - UC0710_2: Elaborar y presentar productos hechos a base de masas y pastas, postres de cocina y helados.

- UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería.

1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL MÓDULO.

- l) Publicitar y promocionar los productos elaborados haciendo uso de las técnicas de comercialización y marketing.
- o) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia manteniendo relaciones fluidas con los miembros de su equipo de trabajo, teniendo en cuenta su posición dentro de la organización de la empresa.
- p) Mantener una actitud profesional de innovación en la creación de nuevos productos y mejora de procesos y técnicas de comercialización
- q) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- r) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- s) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

2. OBJETIVOS DEL MÓDULO.

- n) Identificar y seleccionar las técnicas publicitarias, valorando su adecuación a los productos y a las características de la empresa para promocionar los productos elaborados.
- ñ) Analizar y aplicar la normativa de seguridad alimentaria, interpretándola y describiendo los factores y situaciones de riesgo para garantizar la salubridad de los productos elaborados.
- o) Identificar los problemas ambientales asociados a su actividad, reconociendo y aplicando los procedimientos y operaciones de recogida selectiva de residuos para garantizar la protección ambiental.
- p) Identificar los riesgos asociados a su actividad profesional, relacionándolos con las medidas de protección, para cumplir las normas establecidas en los planes de prevención de riesgos laborales.
- q) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS BÁSICOS.

1. Fija los precios de los productos elaborados y de las ofertas, analizando costes y beneficios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes tipos de costes.
- b) Se han determinado las variables que intervienen en el coste y en el beneficio.
- c) Se ha realizado el escandallo del productos.
- d) Se han interpretado las fórmulas y conceptos de interés, descuentos y márgenes comerciales.
- e) Se ha descrito el método para calcular los costes de producción.
- f) Se ha fijado el precio de un producto con un beneficio establecido.
- g) Se han actualizado los precios a partir de la variación de los costes

2. Expone los productos elaborados en vitrinas, describiendo y aplicando las técnicas de escaparatismo.

Criterios de evaluación.

- a) Se han analizado las características de los expositores y vitrinas.
- b) Se ha identificado el efecto que produce en el cliente los diferentes modelos de ubicar los productos.
- c) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos.
- d) Se ha renovado el expositor en función de la estacionalidad
- e) Se ha rotado la presentación de los productos para captar el interés del cliente.
- f) Se han analizado los elementos y materiales de comunicación comercial.
- g) Se ha analizado la ubicación en el punto de venta de los materiales de comunicación comercial.
- h) Se ha realizado el boceto o modelo gráfico publicitario.
- i) Se han ubicado los carteles y precios de forma que capte la atención del consumidor.
- j) Se han definido los criterios composición y montaje del escaparate.

3. Cierra la operación de venta, analizando los procedimientos de registro y cobro.

Criterios de evaluación:

- a) Se han enumerado los diferentes lenguajes de codificación de precios.
- b) Se ha explicado el funcionamiento del terminal del punto de venta.
- c) Se han identificado las fases de las operaciones de arqueo y cierre de caja, justificando las desviaciones.
- d) Se han identificado la validez de un cheque, pagaré, tarjeta de crédito/débito, tarjeta de empresa, efectivo o pago realizado a través de Internet.
- e) Se han identificado la validez de vales, descuentos, bonos y tarjetas de empresa, relacionados con campañas promocionales.
- f) Se ha descrito el proceso de anulación de operaciones de cobro.
- g) Se ha cumplimentado la documentación asociada al cobro.
- h) Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.

4. Atiende al cliente, caracterizando y aplicando las técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación.

- a) Se han descrito los parámetros que caracterizan la atención al cliente.
- b) Se han descrito las diferentes técnicas de comunicación
- c) Se han reconocido los errores más comunes que se cometen en la comunicación.
- d) Se han descrito la forma y actitud en la atención y asesoramiento de un cliente.
- e) Se ha identificado la tipología de cliente y sus necesidades de compra.
- f) Se han explicado las técnicas de venta básicas para captar la atención y despertar el interés en función del tipo de cliente.
- g) Se han seleccionado los argumentos adecuados ante las objeciones planteadas por el cliente.
- h) Se han analizado las estrategias para identificar la satisfacción del cliente.

5. Resuelve quejas y reclamaciones, valorando sus implicaciones en la satisfacción del cliente.

Criterios de evaluación.

- a) Se han identificado las técnicas para prever conflictos.

- b) Se han detectado la naturaleza del conflicto y la reclamación.
- c) Se han descrito las técnicas utilizadas para afrontar quejas y reclamaciones de clientes.
- d) Se han identificado el proceso a seguir ante una reclamación.
- e) Se han aplicado las técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- f) Se han identificado documentación asociada a reclamaciones.
- g) Se han analizado las consecuencias de una reclamación.
- h) Se han identificado los elementos formales que contextualizan una reclamación.

Contenidos básicos:

Establecimiento de precios de productos de panadería, repostería y confitería:

- Cálculo del coste de materias primas y registro documental.
- Control de consumos.
- Método de fijación de precios.
- Margenes y descuentos. Escandallo. Ratios.
- Cálculo de precios.

Exposición de productos en el punto de venta:

- Puntos calientes y puntos fríos en el establecimiento comercial.
- Métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos.
- La publicidad en el lugar de la venta.
- Expositores y escaparates. Técnicas de escaparatismo.
- Diseño de escaparates.
- Carteles. Rotulación de carteles se información de precios.

Gestión operativa de la venta:

- Medios de pago (transferencias, tarjeta de crédito/débito, pago contra reembolso, pago mediante teléfonos móviles, efectivo y otros).
- Codificación de la mercancía. Sistema de código de Barras (EAN).
- Terminal Punto de Venta (TPV): sistema de cobro.
- Apertura y cierre del TPV.
- Lenguajes comerciales: Intercambio de Datos electrónicos (EDI).

Atención al cliente:

- Variables que influyen en la atención al cliente. Posicionamiento e imagen de marca.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza y efectos.
- La información suministrada por el cliente.
- Comunicación interpersonal. Expresión verbal.
- Comunicación telefónica.
- Comunicación escrita.

Resolución de reclamaciones y quejas:

- Procedimiento de recogida de las reclamaciones/quejas presenciales y no presenciales.
- Elementos formales que contextualizan la reclamación.
- Técnicas en la resolución de reclamaciones.
- Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Leyes autonómicas de protección al consumidor.
- Ley orgánica de protección de datos.

4. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NEAE.

En la Orden 13 de diciembre de 2010 (BOC nº 250, miércoles 22 diciembre de 2010), *por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias en el Artículo 10, punto 2 queda redactado como se deben realizar las adaptaciones curriculares en la FP* (2. En la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la

desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos, a tenor del artículo 20 del Decreto 156/1996, de 20 de junio (BOC nº 83, de 10 de julio), por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias...)

De acuerdo con lo establecido en la **Orden de 3 de diciembre de 2003**, por la que se modifica y amplía la **Orden de 20 de octubre de 2000**, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, se autoriza a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad, a cursar en régimen presencial las actividades programadas para un mismo módulo profesional un máximo de cuatro veces, y a presentarse a la evaluación y calificación final, incluidas las ordinarias y las extraordinarias, un máximo de seis veces.

4.1 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN CANARIAS

En nuestra Comunidad, el desarrollo normativo de estos principios se materializa en una serie de medidas de atención a la diversidad, de carácter organizativo o curricular, que permiten a los centros, en el ejercicio de su autonomía, una organización flexible de las enseñanzas.

Estas normativas son:

- Resolución de 9 de febrero de 2011, por la que se dictan instrucciones sobre los procedimientos y los plazos para la atención educativa del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en los centros escolares de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- ORDEN de 13 de diciembre de 2010, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- ORDEN de 1 de septiembre de 2010, por la que se desarrolla la organización y funcionamiento de los equipos de orientación educativa y psicopedagógicos de zona y específicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- DECRETO 104/2010, de 29 de julio, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias.
- ORDEN de 7 de junio de 2007, por la que se regulan las medidas de atención a la diversidad en la enseñanza básica en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Resolución de 21 de diciembre de 2005, por la que se desarrollan los procedimientos y plazos que regulan la atención educativa al alumnado con altas capacidades intelectuales.
- ORDEN de 22 de julio de 2005, por la que se regula la atención educativa al alumnado con altas capacidades intelectuales.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, donde en el artículo 71, Título II, Capítulo I, se hace mención específica a la inclusión y a la atención a la diversidad.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no universitaria, que en su Capítulo V, artículo 41 punto 3 dice “El propósito de la atención a la diversidad no es igualar al alumnado, sino que es identificar la respuesta educativa que cada uno necesita para alcanzar el mayor nivel de desarrollo en sus capacidades y/o competencias”

4.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

La Educación Inclusiva se entiende como la educación personalizada, diseñada a la medida de todos los/as alumnos/as con una diversidad de necesidades, habilidades y niveles de competencias. Se fundamenta en proporcionar el apoyo necesario dentro de un aula ordinaria para atender a cada persona como ésta precisa. Entendiendo que podemos ser parecidos, pero no idénticos unos a otros y con ello nuestras necesidades deben ser consideradas desde una perspectiva plural y diversa.

La educación inclusiva se asocia frecuentemente con la participación de los/as alumnos/as con discapacidad en la escuela común y de otros alumnos/as etiquetados "con necesidades educativas especiales". Sin embargo, esta acepción estaría más relacionada, con el concepto de integración educativa y no el de inclusión.

El concepto de educación inclusiva es más amplio que el de integración y parte de un supuesto distinto, porque está relacionado con la naturaleza misma de la educación regular y de la escuela común. La educación inclusiva implica que todos los alumnos y alumnas de una determinada comunidad aprendan

juntos independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales, incluidos aquellos que presentan una discapacidad.

4.2.1. Orientaciones generales a tener en cuenta en la atención de los alumnos con pérdida visual

Ante la presencia de un alumno o alumna con discapacidad visual en el aula ordinaria, el profesorado debe considerar los siguientes aspectos para su atención educativa:

- a) El equipo docente ha de conocer el manejo y saber utilizar las adaptaciones de acceso al currículo, cuando procedan, así como el plan de evacuación.
- b) En los desplazamientos se debe ofrecer el brazo, caminando ligeramente por delante del alumno o la alumna y advirtiéndole de los posibles obstáculos. Se debe respetar el orden y la ubicación de los diferentes elementos del aula y del centro; se le comunicará y advertirá cualquier cambio de distribución que se lleve a cabo. El alumnado con restos visuales debe sentarse en primera fila frente a la pizarra, con el fin de evitar el sobre-esfuerzo que debe emplear en mirar e interpretar lo que ve, y de espaldas a la luz, para evitar deslumbramientos o que le afecte los reflejos en la pizarra.
- c) Es necesario identificarse al dirigirse al alumno o alumna, evitando gesticular. Ofrecerle descripciones precisas sobre la situación de las personas o de los objetos, dándole puntos de referencia precisos.
Al hacerle entrega de objetos, hay que indicarle de qué se trata y en qué lugar se localizan. Para facilitar la comprensión del alumno o de la alumna, las explicaciones deben ser lo más detalladas posible sin excederse en éstas.
- d) Se debe respetar su ritmo de trabajo, que suele ser más lento, ofrecerle más tiempo para realizar las tareas o reducir el número de actividades, respetando los contenidos a tratar y teniendo en cuenta la calidad más que la cantidad de los ejercicios, actividades y tareas a realizar. Igualmente se debe respetar el uso de ayudas técnicas para acceder al material impreso, el uso de atril o de los auxiliares ópticos.
- e) Si el alumno o alumna usa el “código tinta”, se debe facilitar el material impreso con las ampliaciones que precise, según sus necesidades, asegurando siempre un buen contraste, en colores pastel, amarillos o rosa y evitando rayas, manchas, brillos, etc. El tipo de letra más adecuado es la Verdana o Arial y con un espacio de 1,5.
- f) La coordinación del profesorado con el especialista, de apoyo al alumnado con discapacidad visual es imprescindible, ya que, entre otras cuestiones, este último debe saber con la debida antelación, no inferior a 15 días, los materiales adaptados o transcripciones a braille que necesitará el alumno o la alumna, para que disponga de la documentación al mismo tiempo que sus compañeros y compañeras.
- g) La adaptación en los procedimientos e instrumentos de evaluación a que hace referencia el artículo 29.8 de la Orden de 13 de diciembre de 2010, debe permitir al escolar un mayor tiempo para realizar las pruebas, así como el uso de ampliaciones y transcripciones a braille, cuando procedan según la discapacidad visual del alumno o alumna.

4.2.2 Atención a la diversidad en la programación:

Para conseguir una correcta atención a la diversidad en la programación, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diferenciar los contenidos que resulten esenciales y básicos de aquellos que amplían o profundizan los mismos.
- Graduar la dificultad de las tareas que se propongan, de forma que todos los/as alumnos/as puedan encontrar espacios de respuesta más o menos amplios.
- Formar grupos de trabajo heterogéneos en las actividades del aula, con flexibilidad en el reparto de tareas, y fomentar el apoyo y la colaboración mutua.
- Interpretar los criterios de evaluación aplicando los tipos de pruebas más adecuados a los aspectos que se deseen evaluar, y extendiendo el campo de exploración al conjunto de actividades que se realizan en el aula-taller, diferenciando en todas ellas los mínimos exigibles.

4.2.3 Atención a la diversidad en los materiales utilizados:

Estos también tienen una gran importancia a la hora de atender a las diferencias individuales en el conjunto de los/as alumnos/as. El uso de materiales de refuerzo o ampliación permite atender a la diversidad en función de los objetivos que nos queramos fijar.

Teniendo en cuenta que en el grupo existen alumnos/as con diversos grados de conocimiento y autonomía, las tareas a realizar tendrán distintos niveles de dificultad y serán asignadas teniendo en cuenta las capacidades individuales de cada alumno/a.

Las tareas serán asignadas en base a estos grados e individualidades, favoreciendo el “aprender de y con los demás” (trabajo cooperativo).

4.2.4 Alumnado con problemas de organización y planificación de la tarea:

Hay que tener en cuenta que los/as alumnos/as con problemas de organización y planificación de la tarea realizan las actividades deprisa y sin mucho esfuerzo y que, además, suelen tener problemas de aprendizaje.

La propuesta de atención en estos casos es:

- Control de las tareas encomendadas en el aula/taller.
- Ser flexible con la exigencia del cumplimiento del tiempo en el que tiene que realizar la tarea.
- Ser perseverante en el cumplimiento de las normas de realización y presentación.
- Ayudarles a organizarse creando pautas de trabajo.

Trabajar con otro/a compañero/a que sea organizado para que le controle las pautas establecidas.

5. METODOLOGÍA U ORIENTACIONES METODOLÓGICAS.

Según Decreto 156/1996, de 20 de junio, por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias, la metodología de la Formación Profesional Específica deberá estar orientada a:

1. Favorecer en el alumnado la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos que le permita adquirir una visión global y coordinada de los procesos productivos o de creación de servicios relacionados con la competencia general del título.
2. Estimular en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y trabajar en equipo.
3. Integrar la teoría y la práctica.
4. Atender a las características del grupo y de cada alumno o alumna en particular.
5. Responder a las posibilidades formativas del entorno y, especialmente, a las posibilidades que ofrecen los equipamientos y recursos del centro educativo y de los centros de producción con los que se establezcan convenios de colaboración para realizar la Formación Práctica en Centros de Trabajo.
6. Asegurar la participación activa del alumnado en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
7. Desarrollar las capacidades creativas y el espíritu crítico en el alumnado.
8. Activar conductas y actitudes positivas para el trabajo, tanto si éste es dependiente como si es autónomo.

La metodología que se use en la Formación Profesional debe tener en cuenta la pronta incorporación del alumno al mundo del trabajo, por lo que nuestro planteamiento didáctico debe tener presente la realidad laboral con la que se puede encontrar el alumnado. De esta forma, la metodología debe promover en el alumnado su participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, de forma que mediante una metodología activa se desarrolle su capacidad de autonomía y responsabilidad personales, de creciente importancia en el mundo profesional. Se debe fomentar que los alumnos/as participen en la propuesta de actividades que se programen para trabajar los distintos contenidos, que deben ser desarrollados, a ser posible, desde lo concreto a lo abstracto. Así, se contribuye a que, cuando se integren profesionalmente, sepan intervenir activamente en procesos de decisión compartida de forma creativa y positiva, desarrollando un espíritu crítico constructivo y aportando soluciones alternativas. La misión del profesorado está orientada a facilitar la adquisición de una serie de conocimientos, habilidades y destrezas cognitivas. Además de contribuir a que el alumnado descubra su capacidad potencial en relación con las ocupaciones implicadas en el perfil profesional, reforzando y motivando la adquisición de nuevos hábitos de trabajo y de una visión global y coordinada de los procesos de creación de servicios a los que está vinculada la competencia

profesional del título, por medio de la necesaria integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos. La metodología didáctica empleada en este módulo será activa y contemplará los siguientes principios de intervención educativa:

- Partir de los conocimientos previos del alumnado.
- Estimular el desarrollo de la autonomía, responsabilidad personal, destrezas y saber estar (actitudes) necesarias en el mundo profesional.

En este módulo, se evitará un enfoque de la enseñanza excesivamente memorística y se buscará el aprendizaje por asimilación a través de la realización de diversos casos prácticos que ilustren convenientemente las situaciones que se plantearán en la vida real. El profesorado debería intervenir en un primer momento en la ejecución de los procedimientos que van a constituir las situaciones de aprendizaje, con objeto de crear un modelo orientador para las posteriores ejecuciones de los alumnos/as. A partir de entonces, se debe contemplar una creciente autonomía en el trabajo del alumnado y aprovechar los posibles errores como marco deductivo y generador de nuevos aprendizajes. Al ser el alumnado quien construye su propio aprendizaje, el profesor actuará como guía y mediador para facilitar la construcción de capacidades nuevas sobre la base de las ya adquiridas.

En cuanto a la distribución horaria de este módulo, tiene una carga horaria de 2 horas semanales. Se imparten los jueves de forma continuada.

Atendiendo a la Resolución n.º 188/2020, de 9 de septiembre, conjunta de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Calidad, y de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, por la que se dictan instrucciones a los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Canarias para la organización y el desarrollo de la actividad lectiva, durante el curso escolar 2020-2021, consideraremos dos escenarios: presencial y no presencial.

ACTIVIDAD LECTIVA PRESENCIAL:

La metodología empleada estará orientada a promover en los alumnos:

- Su participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje para su capacidad de autonomía y responsabilidad personal, de creciente importancia en el mundo profesional.
- La adquisición de una visión global y coordinada de los procesos productivos y de creación de servicios a los que está vinculada la competencia profesional del título, por medio de la necesaria integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos.
- El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos, de modo que adquieran una identidad y madurez profesionales motivadoras de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones.
- El desarrollo de la capacidad de trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que, cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo, puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas, cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros, y respetando las normas y métodos.

De manera general:

- Se comenzará cada unidad de trabajo con unas cuestiones para conocer el nivel de conocimientos previos que el alumno posee con el objeto de aprovecharlos y rentabilizarlos al máximo en las siguientes actividades.
- Seguiremos con un vídeo o lectura del tema a tratar para captar la atención del alumnado.
- Los contenidos conceptuales de las diferentes unidades de trabajo los trabajaremos mediante lectura de apuntes y exposiciones orales con un lenguaje sencillo a la vez que técnico, para que el alumno, futuro profesional, vaya conociendo la terminología y familiarizándose con ella, apoyándonos con material audiovisual como esquemas en la pizarra, pósteres, presentaciones, etc. y con la utilización de las TICs, concretamente, trabajaremos con la plataforma digital Campus. Se intentará presentar la misma información utilizando varios sistemas de representación, para que se iguale a todos los alumnos/as.
- Realizaremos diferentes actividades para reforzar los conceptos adquiridos.
- El profesorado realizará un seguimiento de todos los procesos de aprendizaje, anotando los avances o las dificultades encontradas, y analizando los logros o las carencias detectadas. Cuando no se alcancen los objetivos marcados, se adaptará la metodología, tratando nuevamente aquellos contenidos que hayan presentado mayor dificultad para el alumnado y proponiendo actividades de refuerzo que posibiliten alcanzar el objetivo propuesto. Los alumnos/as que lo precisen, realizarán nuevas pruebas (de recuperación) para

valorar los conocimientos adquiridos. En resumen, seguiremos una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso continuo.

Por último cabe destacar, los agrupamientos que llevaremos a cabo, debido a las circunstancias que estamos viviendo, debemos aplicar el protocolo Covid, respetando en la medida de lo posible, las pautas señaladas en el plan de contingencia con respecto a los agrupamientos. Por tanto las explicaciones generales serán con la totalidad del grupo y si se realizan actividades grupales para el trabajo cooperativo se trabajarán por subgrupos estables de 2 ó 3 alumnos, los cuales serán fijos a lo largo de todo el curso, intentando que este subgrupo esté compuesto por familiares, amigos o vecinos, para facilitar la labor de los rastreadores en caso de contagio.

ACTIVIDAD LECTIVA NO PRESENCIAL:

Desde el inicio del curso se trabajará con el aula virtual creada en el Campus de FP, para que en este caso, el alumnado sepa trabajar en la misma disponiendo de todos los recursos al igual que con el sistema presencial. Y seguiremos trabajando de igual manera que la presencial a través de la entrega de diferentes tipos de actividades, pruebas objetivas...

Teniendo en cuenta que en esta fase se requiere de utilización de TIC, al inicio del curso se pasará al alumnado un documento donde se recabará información para detectar las posibles brechas digitales que tenga el alumnado e intentar solucionarlo si llega el momento.

Además, el alumnado que esté en cuarentena por esta crisis sanitaria del COVID puede seguir las clases a través de la plataforma ya que en ella cuenta con todos los recursos.

Por último, en dicho caso se seguirán las pautas que desde la Consejería de Educación nos indiquen.

6. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, RECUPERACIONES DE RA Y PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA.

Siguiendo las recomendaciones que se hace a través de la Web de la Consejería de Educación de Canarias donde se informa sobre transitoriedad LOGSE-LOE, donde se nos indica que los centros educativos utilizarán los documentos de evaluación vigentes en canarias. Es por lo que la evaluación del módulo, se ajustará a lo establecido en la ORDEN de 20 de octubre de 2000, por la que se regulan los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica (FPE) en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. nº 148 de 10/11/2000

- Corrección de Errores en el B.O.C. nº 156 de 01/12/2000) y la ORDEN de 3 de diciembre de 2003, (B.O.C. Nº 248 de 22/12/2003) por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la FPE en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo referente a cómo y cuándo evaluar. Recomendaciones expuestas en la Web de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias mediante:

RESOLUCIÓN de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, por la que se dictan instrucciones para la organización de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en La Comunidad Autónoma de Canarias a partir del curso académico 2012-2013.

INSTRUCCIONES DEL ANEXO DE DICHA RESOLUCIÓN.

La evaluación, entendida como parte integrante del proceso de educación de los alumnos, orienta de forma permanente su aprendizaje, por lo que contribuye en sí misma a la mejora del rendimiento.

Para lograr esto, la evaluación debe ser continua y estar atenta a la evolución del proceso global de desarrollo del alumno (intelectual, afectivo y social).

La evaluación del alumnado estará compuesta por las siguientes fases:

- Evaluación inicial: antes de comenzar el módulo profesional, aportará información sobre la situación de partida del alumnado, lo que nos permitirá orientar nuestra intervención educativa de la manera más apropiada. Y al comenzar cada UT, para así, adaptar la programación a los conocimientos previos del alumnado.

- Evaluación formativa: se realiza a lo largo del propio proceso de enseñanza- aprendizaje, a través de los aprendizajes adquiridos por el alumnado y de la información recogida sobre a marcha del proceso formativo que se está desarrollando.
- Evaluación sumativa: tendrá por finalidad la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los criterios de evaluación y los objetivos establecidos para ese período.

La evaluación sumativa o final se realizará coincidiendo con:

- La finalización de una o varias unidades de trabajo programadas.
- La finalización de los distintos trimestres.

El objetivo de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer si se ha alcanzado, para cada módulo profesional, los resultados de aprendizaje y las capacidades más elementales de las que están compuestas (criterios de evaluación), con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el título.

La evaluación será continua, y cada una de las evaluaciones constará de al menos dos pruebas escritas y cuantos trabajos y actividades sean planteados. Se tendrá en cuenta:

- Los indicadores de evaluación que se van a utilizar para evaluar al alumno, son los siguientes:
 - Fija los precios de los productos elaborados y de las ofertas, analizando costes y beneficios.
 - Expone los productos elaborados en vitrinas, describiendo y aplicando las técnicas de escaparatismo.
 - Cierra la operación de venta, analizando los procedimientos de registro y cobro.
 - Atiende al cliente, caracterizando y aplicando las técnicas de comunicación.
 - Resuelve quejas y reclamaciones, valorando sus implicaciones en la satisfacción del cliente.

Los indicadores deben ser valorados sin excepción para garantizar que cada uno de ellos se trabaja a lo largo del curso a través de actividades de evaluación donde cada una de ellas tendrán una ponderación sobre el total de las actividades del módulo. El porcentaje de cada actividad de evaluación se encuentra detallado en cada UT.

En el caso de **ACTIVIDAD LECTIVA PRESENCIAL:**

Los criterios deben ser valorados utilizando una serie de instrumentos. Dichos instrumentos son los siguientes:

- Actividades en el aula: observación directa y corrección de las mismas.
- Trabajos individuales: se evaluará tanto la presentación como el contenido, teniendo en cuenta el esfuerzo por parte del alumnado de no utilizar al pie de la letra la información publicada, sino su propia elaboración. Será condición fundamental para la calificación, la entrega de los trabajos dentro del plazo estipulado.
- Trabajos en grupo: teniendo en cuenta el protocolo COVID-19, se evaluará lo mismo que en los trabajos individuales, añadiendo un complemento de cómo se haya realizado el trabajo en grupo, intentando fomentar el diálogo y el respeto.
- Pruebas específicas: escritas y orales. Las pruebas escritas podrán estar compuestas por los siguientes tipos de preguntas:

 _Preguntas cortas o incompletas con puntuación directa.

 _Preguntas de Selección múltiple: serán de respuesta única y se calificarán aplicando la fórmula : $\text{Aciertos} - \text{errores} / n-1$ (n = número de alternativas)

 _Preguntas de correspondencia con puntuación directa.

 _Verdadero y falso. (aplicando la fórmula acierto -errores)

 _Preguntas microtema, o bien, a desarrollar con puntuación directa .

La evaluación se llevará a cabo usando diferentes técnicas de evaluación: heteroevaluación, autoevaluación y coevaluación. En la heteroevaluación emplearemos la observación sistemática, encuestación, el análisis de actividades y de producciones y el análisis de las pruebas objetivas. En cuanto a herramientas usaremos el diario de clase , el registro anecdótico o registro de incidencias y la rúbrica.

Para poder evaluar al alumnado el profesor tendrá un cuaderno de aula donde recogerá todos los datos del alumnado.

Los contenidos se agruparán y calificarán de la siguiente manera:

A. Contenidos soporte:

Tendrán un valor total de 6 puntos.

Se valorarán el dominio y madurez de los contenidos teóricos trabajados a lo largo del trimestre, a través de una o varias pruebas escritas/oral antes de la finalización del mismo.

B. Contenidos organizadores:

Tendrán un valor total de 4 puntos.

Se valorarán los cuestionarios de seguimiento, exposiciones e investigaciones y actividades varias que el alumnado deba realizar a lo largo del trimestre, incluyéndose el uso de Tics, temas transversales, la madurez en respuestas, iniciativa y trabajo en equipo.

Las actividades deberán ser entregadas en el plazo establecido. No se recogerán actividades de evaluación fuera del plazo previsto, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

La nota del módulo (para cada evaluación) vendrá determinada por los siguientes aspectos:

- La calificación de los instrumentos utilizados en cada evaluación serán puntuados de 0 a 10
- El aprobado se considera a partir de un “5”.
- El alumnado que no se presente a un examen, ya sea por causa justificada o sin justificación, tendrá la oportunidad de realizarlo cuando la profesora estime conveniente, que como regla general, será al final del trimestre correspondiente. En caso de falta de asistencia justificada, la calificación será la obtenida en la prueba, pero de tratarse de una falta de asistencia injustificada, se considerará una prueba de recuperación y el alumno o alumna tendrá como máximo una calificación de 5.
- El alumnado que suspenda cualquiera de las evaluaciones podrá presentarse a una prueba de recuperación. Dicha prueba de recuperación se realizará antes de la evaluación correspondiente a ese trimestre.
- Todas las actividades de recuperación versarán exclusivamente sobre aspectos básicos y fundamentales de los contenidos a recuperar y su valoración se realizará consignando una estimación global de 1 a 5.
- En todo momento se informará al alumno o alumna de la forma de recuperar y de los aspectos no superados.
- En el caso de actividades de evaluación hechas en clase, pero que no sean exámenes, cuando no se realicen por inasistencia injustificada, no se dará la oportunidad de hacerlas en otra ocasión.
- Cuando un alumno o alumna utilice técnicas fraudulentas en un prueba escrita (copiar, cambiazo, chuletas, etc...) se penalizará con una calificación de cero.
- En el caso de la entrega de actividades de evaluación copiadas de otro alumno o alumna, se calificará con un 0 al alumnado que haya copiado y se aplicará una penalización del 50% de la nota para el alumnado que permitió la copia de su trabajo.
- No se contempla examen global, ni recuperación global de TODA la materia, ni examen/es para subir nota puesto que lo que se pretende es fomentar el trabajo y estudio continuo y diario.
- Las pruebas objetivas sobre los contenidos impartidos pueden tener respuestas a desarrollar, respuestas breves y/o tipo items que se puntuarán del 0 al 10.
- La nota final del módulo (redondeada) se obtiene sumando las notas ponderadas de las actividades de evaluación del curso. La nota de cada evaluación (redondeada) se obtiene al prorratear la nota alcanzada al final de cada trimestre respecto al porcentaje desarrollado hasta el momento de los indicadores de evaluación.

En el caso de **ACTIVIDAD LECTIVA SEMIPRESENCIAL:**

Igual que el anterior caso a excepción de:

Los contenidos se agruparán y calificarán de la siguiente manera:

A. Contenidos soporte:

Tendrán un valor total de 4 puntos.

Se valorarán el dominio y madurez de los contenidos teóricos trabajados a lo largo del trimestre, a través de una o varias pruebas escritas/oral antes de la finalización del mismo.

B. Contenidos organizadores:

Tendrán un valor total de 6 puntos.

Se valorarán los cuestionarios de seguimiento, exposiciones e investigaciones y actividades varias que el alumnado deba realizar a lo largo del trimestre, incluyéndose el uso de Tics, temas transversales, la madurez en respuestas, iniciativa y trabajo en equipo.

Y todas las actividades/trabajos/ pruebas se realizarán a través de la plataforma digital Campus.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.

A. Recuperación de evaluaciones pendientes.

El alumno/a que no alcance la calificación de suficiente y dado que se trata de una evaluación continua, realizará actividades de recuperación adaptadas a sus particularidades en las que se medirá si ha alcanzado los criterios de evaluación acordados. Estas actividades serán de promoción flexible y no tendrán que obedecer a una tipología única, ya que dependerán de los aspectos a recuperar (unas veces mediante pruebas escritas u orales y en otros se recurrirá a la realización de trabajos bibliográficos, entre otros).

Todas las actividades de recuperación versarán exclusivamente sobre aspectos básicos y fundamentales de los contenidos a recuperar y su valoración se realizará consignando una estimación global de 1 a 5.

En todo momento se informará al alumno o alumna de la forma de recuperar y de los aspectos no superados. La evaluación es continua, por lo que al aprobar la última evaluación se aprobarán todas las anteriores. Sin embargo si los contenidos impartidos en la tercera evaluación son muy numerosos y el alumno o alumna tiene además pendientes contenidos de otras evaluaciones, la profesora podrá optar por realizar una prueba final de todos los contenidos de las tres evaluaciones, que se deberá realizar de la misma manera y con los mismos criterios de calificación que las pruebas ordinarias. Para superar estas pruebas finales de recuperación deberán estar entregados correctamente más del 50% de todos los trabajos y actividades de enseñanza-aprendizaje y evaluación realizadas durante el curso.

B. Alumnado repetidor.

El alumnado repetidor tendrá que realizar nuevamente cada una de las unidades de trabajo correspondientes al módulo. En la realización de actividades se hará más hincapié en aquellos aspectos más deficientes que no permitieron que alcanzara los objetivos previstos en el curso anterior.

C. Alumnado con pérdida de evaluación continua. Evaluación Extraordinaria.

La enseñanza de la Formación Profesional en nuestro Instituto es presencial, por tanto, la asistencia a clase resulta obligatoria. Cuando se falta de un modo reiterado e injustificado a las clases no es posible la aplicación correcta de los criterios generales de evaluación, ni la correcta aplicación de la evaluación continua a la que tiene derecho el alumnado.

Cuando un alumno o alumna pierda el derecho a la evaluación continua, para superar el módulo realizará pruebas de evaluación Extraordinaria dentro de un calendario a fijar por el departamento de Industrias Alimentarias. También, debemos tener en cuenta lo que se recoge en el artículo 49 en su apartado 3, de la ORDEN de 9 de octubre de 2013, por la que se desarrolla el Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo referente a su organización y funcionamiento, en el que se indica que "será dado de baja de oficio del curso al alumnado que no asista injustificadamente a clase de forma continuada por un período superior a veinticinco días lectivos o de forma discontinua por un período superior a treinta y cinco días lectivos", por lo que se deduce que este alumnado no tendrá derecho a la aplicación de la pérdida de evaluación continua.

La evaluación extraordinaria consistirá en :

- Realización de una prueba objetiva donde se recojan los contenidos conceptuales y procedimentales que el alumno deba dominar y conocer, según los RA.

El alumno que no supere la asignatura se le hará un informe individualizado donde se deben reflejar los contenidos del módulo no superados, las actividades de recuperación, periodo de realización de las actividades e iniciación de la evaluación final en que serán calificados.

7. PROCEDIMIENTOS PARA VALORAR EL DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.

Al final de cada trimestre se realiza una valoración de los resultados obtenidos que se recoge en el cuaderno de aula y en los Informes trimestrales. Este análisis o valoración se comenta en la CCP y se realizan las propuestas de mejora oportunas.

Esta autoevaluación se regirá por los siguientes criterios:

- Adecuación a las necesidades y características del alumnado.
- Revisión de la concreción curricular recogida en la programación.
- Análisis de la idoneidad de la metodología seguida, así como los materiales y recursos utilizados.
- Validez de los instrumentos de evaluación utilizados y de los criterios de calificación establecidos.

Se valorarán los resultados de la encuesta de satisfacción del Centro para el alumnado contemplados en el Sistema de Calidad:

- Ítem 30 “El sistema de evaluación y su aplicación (la forma en que eres evaluado) y las explicaciones que recibes”;
- Ítem 44 “el interés de los contenidos teóricos del ciclo”;
- ítem 45 “el interés de los contenidos prácticos del ciclo”.

También se le facilitará al alumnado un cuestionario donde evalúen metodología, instrumentos, etc. según formularios incluidos en el ANEXO de esta programación.

Con la información recopilada se realizará una valoración que permitirá mejorar cualquier aspecto de la enseñanza y, en caso necesario, modificarla; valdrá como medio de reflexión de la propia actitud, expectativas y destrezas.

Se realizará un debate de Coevaluación constructivo en base a eso.

8. SECUENCIACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

TRIMESTRE	RA	N.º UT	NOMBRE UT	HORAS	% SOBRE RA
1º	1	1	Establecimiento de precios de productos de panadería, repostería y confitería	25	39
2º	2	2	Exposición de productos en el punto de venta	9	14
2º	3	3	Gestión operativa de la venta	9	14
3º	4	4	Atención al cliente	12	19
3º	5	5	Resolución de reclamaciones y quejas.	9	14
TOTAL DE HORAS				64	100 %

9. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES.

Como consecuencia de las circunstancias tan excepcionales que estamos viviendo con el COVID-19 no se realizarán actividades extraescolares.

10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

El alumnado participará en aquellas que el centro y el profesorado halla preparado para ellos y se evaluarán de la manera que el profesor estime conveniente. Estas actividades podrán ser:

- Charlas de expertos en la materia.
- Participación en alguna actividad realizada en el centro y relacionada con el sector alimentario, turístico y de la salud.

11. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES, PLANES Y PROGRAMAS.

La educación en valores no corresponde de modo exclusivo a una única área educativa, sino que está presente de modo global en los objetivos y contenidos de todas ellas. El tratamiento transversal de estos valores se puede conseguir prestando atención, en el momento que se planifican las actividades, a aquellos

contenidos que poseen un carácter interdisciplinar.

En este módulo se realizan las siguientes actividades vinculadas a los diferentes planes o programas del Proyecto Educativo del centro:

- Rol-play para tratar correctamente a otra persona(cliente), respetando sus opiniones.
- Realizar listado de Buenas prácticas destinadas a trabajar de cara al público.
- Diseñar un escaparate a través del reciclaje.

La red que se desarrolla en el centro y en la cual el Departamento de Industrias Alimentarias participa es la Red Canaria de Centros Educativos para la Innovación y Calidad del Aprendizaje Sostenible, concretamente en el Proyecto de Innovación para el desarrollo del Aprendizaje Sostenible (PIDAS) cuyos ejes temáticos son los siguientes:

1. Promoción de la Salud y la Educación Emocional: colaboran en el desayuno saludable.
2. Educación Ambiental y Sostenibilidad: se educa en el reciclaje y en el ahorro energético.
3. Igualdad y Educación Afectivo Sexual y de Género: trabajar los valores del respeto y la tolerancia hacia los demás
4. Comunicación Lingüística, Bibliotecas y Radios escolares: se realizarán diferentes lecturas para fomentar el hábito de la lectura entre nuestro alumnado.
5. Patrimonio Social, Cultural e Histórico Canario: se pone en valor nuestra cultura.
6. Cooperación para el Desarrollo y la Solidaridad: Se colabora en la recogida de alimentos para las familias necesitadas de nuestro entorno, así como con otras campañas que puedan organizar.

12. UNIDADES DE TRABAJO.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 1: Establecimiento de precios de productos de panadería, repostería y confitería.

Temporalización: 25 h / 39%

Competencias profesionales, personales y sociales: l), o), p), q), r), s).

Objetivos generales: n), ñ), o), p) q) r).

Con esta unidad se pretende alcanzar el resultado aprendizaje n.º 1

1. Fija los precios de los productos elaborados y de las ofertas, analizando costes y beneficios.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado los diferentes tipos de costes
- b) Se han determinado las variables que intervienen en el coste y en el beneficio.
- c) Se ha realizado el escandallo del producto.
- d) Se han interpretado las fórmulas y conceptos de interés, descuentos y márgenes comerciales.
- e) Se ha descrito el método para calcular los costes de producción.
- f) Se ha fijado el precio de un producto con un beneficio establecido.
- g) Se han actualizado los precios a partir de la variación de costes.

Contenidos:

- Establecimiento de precios de productos de pastelería, repostería y confitería.
- Definición y clases de costes.
- Cálculo del coste de materias primas y registro documental.
- Control de consumos.
- Aplicación de métodos.
- Componentes de precio.
- Métodos de fijación de precios.
- Cálculo comercial en las operaciones de venta.
- Márgenes y descuentos. Escandallo. Ratios.
- Cálculo de precios.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:	DE ENSEÑANZA	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> • AEA0. Cuestiones iniciales. ¿De dónde partimos? • AEA1. Proyección de documentales/ lectura de noticias que tengan relación con los contenidos del módulo. • AEA2. Lectura de unidad temática, así como de textos relacionados con los contenidos • AEA3. Explicación de los contenidos impartidos en esta unidad. • AEA4. Realización de ejercicios con documentación técnica relacionada con la unidad. • AEA5. Debates de contenidos: los alumnos deberán posicionarse y justificar su postura en coherencia con los contenidos tratados en clase. Se fomentará la actitud analítica y crítica. • AEA6. Realización de trabajos relacionados con la materia (primarán temas de actualidad, innovación, etc.). Se fomentará la búsqueda y selección de información haciendo uso de las nuevas tecnologías, la creatividad y la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • AE1. Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos. (23,4%) • AE2. Realización de ejercicios y entrega de los trabajos de clase. (15,6%) 	

UNIDAD DE TRABAJO N° 2: Exposición de productos en el punto de venta

Temporalización: 9 h / 14%

Competencias profesionales, personales y sociales: l), o), p), q), r), s).

Objetivos generales: n), ñ), o), p) q) r).

Con esta unidad se pretende alcanzar el resultado aprendizaje n.º 2

2. Expone los productos elaborados en vitrinas, describiendo y aplicando las técnicas de escaparatismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las características de expositores y vitrinas.
- b) Se han identificado el efecto que produce sobre los clientes los diferentes modos de ubicar los productos.
- c) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos.
- d) Se ha renovado el expositor en función de la estacionalidad.
- e) Se ha rotado la presentación de los productos para captar el interés del cliente.
- f) Se han analizado los elementos y materiales de comunicación comercial.
- g) Se han analizado la ubicación en el punto de venta de los materiales de comunicación comercial.
- h) Se ha realizado el boceto o modelo gráfico publicitaria.
- i) Se han ubicado los carteles y precios de forma que capte la atención del consumidor.
- j) Se ha definido los criterios de composición y montaje de escaparates.

Contenidos:

- Puntos calientes y puntos fríos en el establecimiento comercial.
- Métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos (áreas de base, indicadores visuales, productos gancho).
- La publicidad en el lugar de la venta.
- Expositores y Escaparates: Efectos psicológicos y sociológicos del escaparate.

- Técnicas de escaparatismo. Elementos y materiales de un escaparate.
- Diseño de escaparates. Criterios de composición y montaje.
- Carteles. Rotulación de carteles de información y precios.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:	ENSEÑANZA	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> • AEA0. Cuestiones iniciales. ¿De dónde partimos? • AEA1. Proyección de documentales/ lectura de noticias que tengan relación con los contenidos del módulo. • AEA2. Lectura de unidad temática, así como de textos relacionados con los contenidos • AEA3. Explicación de los contenidos impartidos en esta unidad. • AEA4. Realización de ejercicios con documentación técnica relacionada con la unidad. • AEA5. Debates de contenidos: los alumnos deberán posicionarse y justificar su postura en coherencia con los contenidos tratados en clase. Se fomentará la actitud analítica y crítica. • AEA6. Realización de trabajos relacionados con la materia (primarán temas de actualidad, innovación, etc.). Se fomentará la búsqueda y selección de información haciendo uso de las nuevas tecnologías, la creatividad y la innovación. 		<ul style="list-style-type: none"> • AE1. Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos. (8,4%) • AE2. Realización de ejercicios y entrega de los trabajos de clase. (5,6%)

UNIDAD DE TRABAJO Nº 3: Gestión operativa de la venta

Temporalización: 9h / 14 %

Competencias profesionales, personales y sociales: l), o), p), q), r), s).

Objetivos generales: n), ñ), o), p) q) r).

Con esta unidad se pretende alcanzar el resultado aprendizaje n.º 3

3. Cierra la operación de venta, analizando los procedimientos de registro y cobro.

Criterios de evaluación:

- Se han enumerado los diferentes lenguajes de enumeración de precios
- Se han explicado el funcionamiento del terminal de punto de venta.
- Se han identificado las fases de las operaciones de arqueo y cierre de caja, justificando las desviaciones.
- Se han identificado la validez de un cheque pagaré, tarjeta de crédito/ débito, tarjeta de empresa, efectivo o pago realizado a través de Internet.
- Se han identificado la validez de vales, descuentos, bonos y tarjetas de empresas relacionados con las campañas promocionales.
- Se ha descrito el proceso de anulación de operaciones de cobro.
- Se ha cumplimentado la documentación asociada al cobro.
- Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.

Contenidos:

- Medios de pago (transferencias, tarjeta de crédito/ débito, pago contra reembolso, pago mediante teléfonos móviles, efectivo y otros). Validez. Pagos a través de Internet.
- Codificación de la mercancía. Sistema de Código de Barras (EAN).
- Terminal Punto de Venta (TPV); sistemas de cobro.
- Anulación de las operaciones de cobro.
- Apertura y cierre del TPV.
- Otras funciones auxiliares del TPV.
- Lenguajes comerciales: Intercambio de Datos Electrónicos (EDI).
- Descuentos, promociones, vales. Documentación básica.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE:	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> • AEA0. Cuestiones iniciales. ¿De dónde partimos? • AEA1. Proyección de documentales/ lectura de noticias que tengan relación con los contenidos del módulo. • AEA2. Lectura de unidad temática, así como de textos relacionados con los contenidos • AEA3. Explicación de los contenidos impartidos en esta unidad. • AEA4. Realización de ejercicios con documentación técnica relacionada con la unidad. • AEA5. Debates de contenidos: los alumnos deberán posicionarse y justificar su postura en coherencia con los contenidos tratados en clase. Se fomentará la actitud analítica y crítica. • AEA6. Realización de trabajos relacionados con la materia (primarán temas de actualidad, innovación, etc.). Se fomentará la búsqueda y selección de información haciendo uso de las nuevas tecnologías, la creatividad y la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • AE1. Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos. (8,4%) • AE2. Realización de ejercicios y entrega de los trabajos de clase. (5,6%)

UNIDAD DE TRABAJO N° 4: Atención al cliente.

Temporalización: 12h / 19 %

Competencias profesionales, personales y sociales: l), o), p), q), r), s).

Objetivos generales: n), ñ), o), p) q) r).

Con esta unidad se pretende alcanzar el resultado aprendizaje n.º 4

4. Atiende al cliente, caracterizando y aplicando las técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se han descrito los parámetros que caracterizan la atención al cliente.
- Se han descrito las diferentes técnicas de comunicación.
- Se han descrito los errores más comunes que se cometen en la comunicación.
- Se han descrito la forma y actitud en la atención y asesoramiento del cliente.
- Se han identificado la tipología de cliente y sus necesidades de compra.

- f) Se han explicado las técnicas de ventas básicas para captar la atención y despertar el interés en función del tipo de cliente.
- g) Se han seleccionado los argumentos adecuados ante las objeciones planteadas por los clientes.
- h) Se han analizado las estrategias para identificar la satisfacción del cliente.

Contenidos:

- Variables que influyen en la Atención al Cliente.
- Posicionamiento e imagen de marca.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: Naturaleza. Efectos.
- Técnicas de venta para atraer la atención y despertar el interés de los clientes.
- La información suministrada por el cliente. Análisis. Naturaleza de la información.
- Comunicación interpersonal. Expresión verbal.
- Comunicación telefónica.
- Comunicación escrita .

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE:	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> • AEA0. Cuestiones iniciales. ¿De dónde partimos? • AEA1. Proyección de documentales/ lectura de noticias que tengan relación con los contenidos del módulo. • AEA2. Lectura de unidad temática, así como de textos relacionados con los contenidos • AEA3. Explicación de los contenidos impartidos en esta unidad. • AEA4. Realización de ejercicios con documentación técnica relacionada con la unidad. • AEA5. Debates de contenidos: los alumnos deberán posicionarse y justificar su postura en coherencia con los contenidos tratados en clase. Se fomentará la actitud analítica y crítica. • AEA6. Realización de trabajos relacionados con la materia (primarán temas de actualidad, innovación, etc.). Se fomentará la búsqueda y selección de información haciendo uso de las nuevas tecnologías, la creatividad y la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • AE1. Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos. (11,4%) • AE2. Realización de ejercicios y entrega de los trabajos de clase. (7,6%)

UNIDAD DE TRABAJO N° 5: Resolución de reclamaciones y quejas

Temporalización: 9h / 14%

Competencias profesionales, personales y sociales: l), o), p), q), r), s).

Objetivos generales: n), ñ), o), p) q) r).

Con esta unidad se pretende alcanzar el resultado aprendizaje n.º 5

5. Resuelve quejas reclamaciones, valorando sus implicaciones en la satisfacción del cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las técnicas para prever conflictos.
- b) Se ha detectado la naturaleza del conflicto y la declaración.

- c) Se ha descrito técnicas utilizadas para afrontar quejas y reclamaciones de los clientes.
- d) Se han identificado el proceso a seguir ante una declaración.
- e) Se han aplicado las técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo, y positivo.
- f) Se han identificado la documentación asociada a las reclamaciones.
- g) Se han analizado las consecuencias de una reclamación no resuelta.
- h) Se han identificado los elementos formales que contextualizan una reclamación.

Contenidos:

- Procedimiento de recogida de las reclamaciones o quejas presenciales y no presenciales.
- Elementos formales que contextualizan la reclamación.
- Configuración documental de la reclamación.
- Técnicas en la resolución de reclamaciones.
- Arbitraje de consumo.
- Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios. Leyes autonómicas de protección al consumidor.
- Ley Orgánica de Protección de Datos.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE:	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> • AEA0. Cuestiones iniciales. ¿De dónde partimos? • AEA1. Proyección de documentales/ lectura de noticias que tengan relación con los contenidos del módulo. • AEA2. Lectura de unidad temática, así como de textos relacionados con los contenidos • AEA3. Explicación de los contenidos impartidos en esta unidad. • AEA4. Realización de ejercicios con documentación técnica relacionada con la unidad. • AEA5. Debates de contenidos: los alumnos deberán posicionarse y justificar su postura en coherencia con los contenidos tratados en clase. Se fomentará la actitud analítica y crítica. • AEA6. Realización de trabajos relacionados con la materia (primarán temas de actualidad, innovación, etc.). Se fomentará la búsqueda y selección de información haciendo uso de las nuevas tecnologías, la creatividad y la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • AE1. Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos. (8,4%) • AE2. Realización de ejercicios y entrega de los trabajos de clase. (5,6%)

13. MATERIALES, RECURSOS, REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, ENLACES WEB, ETC.

- En cuanto a los recursos, se usarán los siguientes:

Aula polivalente:

- Equipo informático.
- Cañón de proyección.
- Internet.
- Equipamiento de aula.

Aula medusa:

- PCs instalados en red.
- Pizarra digital.

Recursos didácticos:

- Animaciones, presentaciones y vídeos relacionados con los contenidos de las unidades de trabajo.
- Documentos, artículos e imágenes relacionados con los contenidos de las unidades de trabajo.
- Presentaciones PowerPoint/multimedia, Documentos, artículos e imágenes relacionados con los contenidos de las unidades de trabajo.
- Material en el aula virtual Campus.

Bibliografía recomendada:

- Jordi García Costejá. Editorial Síntesis. ISBN: 978-84-9171-154-4

ANEXOS

VALORACIÓN DE LOS MÓDULOS POR EL ALUMNADO

CICLO FORMATIVO:

CURSO:2019/20

Tutor/a:

		M	P	G	P	O	E
		R	S	H	B	A	A
		M	V	S	S	S	N
Valora de 0 a 10 cada uno de los ítems siguientes para cada Módulo del curso							
APTITUD Y ACTITUD (DEL PROFESORADO)							
1	Es puntual						
2	Conoce y domina la materia						
3	Respeto y hace respetar las normas del centro						
4	Trata de forma correcta al alumnado						
5	Reacciona de forma adecuada a las críticas y sugerencias						
6	Su carácter favorece la comunicación positiva en el aula						
EXPLICACIÓN (DEL PROFESORADO)							
7	Explica y se ajusta a la programación del módulo						
8	Aclara dudas y términos técnicos o de difícil comprensión						
9	Aplica de forma práctica los contenidos. Usa ejemplos						
10	Utiliza recursos, medios y estrategias innovadoras para facilitar el aprendizaje						
11	Despierta el interés y sabe captar la atención						
12	Explica de forma clara y correcta						
EVALUACIÓN (DEL PROFESORADO)							
13	Informa y aplica de forma objetiva los criterios de evaluación y calificación						
14	Explica con detalle los pasos a realizar en las tareas y ejercicios						
15	Explica los resultados de las pruebas y actividades evaluativas						
TOTALES							
Propuesta de mejora (indispensable para ítems con puntuación menor de 4)							
AUTOEVALUACIÓN DEL ALUMNADO							
16	Sigo con interés las clases						
17	Soy puntual y asisto con regularidad						
18	Respeto al profesorado						
19	Respeto las normas del centro y aula (móvil, comida en aula, trabajo de clase, orden y cuidado de material..)						
20	Le dedico al módulo el tiempo de estudio necesario						
Propuesta de mejora (indispensable para ítems con puntuación menor de 4)							
OTROS							
21	Interés del Módulo						
22	Valoración global del Módulo						
Propuesta de mejora							

VALORACIÓN DE LA ADECUACIÓN ENTRE EL DISEÑO, EL DESARROLLO Y LOS RESULTADOS DE LAS PROGRAMACIONES DOCENTES.

Utilizamos la tabla-encuesta siguiente para obtener una visión más clara del desarrollo de la programación didáctica.

1.- Califica como te va a evaluar el Profesor.	-1-2-3-4-
2.- ¿Se le entiende bien sus explicaciones?	-1-2-3-4-
3.- Mantiene tú interés durante el desarrollo de la clase, hace interesante el módulo	-1-2-3-4-
4.- Hace que razones	-1-2-3-4-
5.- Hace que apliques lo que has aprendido (actividades, simulaciones, prácticas, completar documentos.)	-1-2-3-4-
6.- Estimula la participación en clase	-1-2-3-4-
7.- Fomenta el trabajo en grupo	-1-2-3-4-
8.- Lo que te exige se ajusta a los temas desarrollados en clase	-1-2-3-4-
9.- Mantiene un ambiente adecuado en clase	-1-2-3-4-
10.- Es tolerante, receptivo y abierto a nuevas ideas.	-1-2-3-4-
11.- Resuelve las dudas que se le plantean	-1-2-3-4-
12.- Son adecuados los recursos que utiliza para dar la clase (apuntes, libros, medios audio visuales, medios informáticos).	-1-2-3-4-
13.- Demuestra entusiasmo por los logros obtenidos.	-1-2-3-4-
14.- Se preocupa por detectar si los alumnos/as comprenden	-1-2-3-4-
15.- Presenta y expone las clases de forma organizada y estructurada	-1-2-3-4-
16.- Cumple con los Acuerdos establecidos al inicio del módulo	-1-2-3-4-
Valora globalmente este apartado.	-1-2-3-4-
Aspectos de la práctica docente que se hayan detectado como poco adecuados a las características de los alumnos y al contexto del centro.	
Observaciones y propuestas de mejora:	